

# 经济局

## 2018 年满意度调查结果

### 1. 调查简介

按照《服务承诺认可制度》关于“收集服务对象的意见”的规定公共部门应就所推行的服务设立收集服务对象意见的机制，以掌握服务对象的意见，及达致持续改善。

是次市民满意度调查由 2018 年 2 月开始至 12 月期间进行调查。《服务满意度调查问卷》于所述期间放置于本局位于南湾国际银行大厦二楼、三楼及黑沙环政府综合服务大楼（J 区）的各服务柜台，让市民自愿式填写问卷，主要就本局对内及对外共 40 项服务进行满意度调查，以作为服务承诺认可制度中收集市民意见回馈的措施，透过收集市民对服务的评价，用以检讨服务质量，达致持续改善的目的。

### 2. 调查结果

一般公共服务				
回收有效问卷数		1		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
方便程度	服务时间	5.000	5.000	-----
	服务地点		5.000	-----
	联络方法		5.000	-----
员工服务	服务态度	5.000	5.000	-----
	专业程度		5.000	-----
	服务效率		5.000	-----
	服务主动性		5.000	-----
环境设备	舒适程度	-----	-----	-----
	设施配置		-----	-----
内部流程	等候时间	-----	-----	-----
	简捷程度		-----	-----
	公平性		-----	-----
服务效果	符合使用目的	5.000	5.000	-----
服务信息	信息公开	5.000	-----	-----

	信息正确		5.000	-----
电子服务	电子服务范围足够性	5.000	5.000	-----
	电子服务满意程度		5.000	-----
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.667	5.000	-----
	指标满意度		5.000	-----
	指标清晰度		4.000	-----
整体服务满意度		5.000	5.000	-----

监督、审批及执法性公共服务				
回收有效问卷数		84		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
方便程度	服务时间	4.940	4.964	0.186
	服务地点		4.892	0.515
	联络方法		4.964	0.186
员工服务	服务态度	4.979	4.975	0.154
	专业程度		4.975	0.154
	服务效率		4.988	0.109
	服务主动性		4.976	0.153
环境设备	舒适程度	4.976	4.976	0.153
	设施配置		4.976	0.153
内部流程	等候时间	4.964	4.963	0.244
	简捷程度		4.964	0.186
	公平性		4.963	0.187
服务效果	符合使用目的	4.964	4.964	0.186
服务信息	信息公开	4.970	4.975	0.154
	信息正确		4.964	0.186
电子服务	电子服务范围足够性	4.975	4.975	0.156
	电子服务满意程度		4.974	0.158
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.963	4.962	0.190
	指标满意度		4.963	0.188
	指标清晰度		4.963	0.188
整体服务满意度		4.964	4.963	0.187

福利性公共服务				
回收有效问卷数		246		
调查因素	分项内容	满意度平均分	分项得分	标准偏差
方便程度	服务时间	4.750	4.781	0.451
	服务地点		4.698	0.615
	联络方法		4.769	0.451
员工服务	服务态度	4.805	4.850	0.357
	专业程度		4.786	0.485
	服务效率		4.790	0.500
	服务主动性		4.793	0.426
环境设备	舒适程度	4.749	4.763	0.497
	设施配置		4.735	0.552
内部流程	等候时间	4.723	4.751	0.551
	简捷程度		4.705	0.586
	公平性		4.713	0.569
服务效果	符合使用目的	4.735	4.735	0.529
服务信息	信息公开	4.655	4.652	0.594
	信息正确		4.658	0.594
电子服务	电子服务范围足够性	4.601	4.552	0.755
	电子服务满意程度		4.655	0.662
服务承诺	服务承诺范围足够性	4.702	4.632	0.636
	指标满意度		4.752	0.512
	指标清晰度		4.728	0.574
整体服务满意度		4.774	4.773	0.485

### 3. 对于“普遍意见”的分析及处理

是次问卷调查所得的结果显示，受访者对本局的服务均在“满意”值区间，同时，调查亦收到市民对本局服务地点及服务流程等方面的意见。

关于服务地点的建议，除了本局的办公地点外，本局亦设有多个服务地点，为市民提供各项计划的查询及收件服务。此外，市民可透过本局网页的“送服务上门”预约服务，预约企业联络员亲临企业的营运地点，提供所需服务。同时，本局会继续优化电子服务，为市民提供更安全、更到位的服务。对于服务流程的建议，本局会持续检讨及优化服务流程，以提升市民的满意度。

## 4. 改善措施及建议

- 电子服务方面，本局持续推出多项电子服务改善措施：“工业准照”、“储藏应纳消费税货物仓库之申请”及“锅炉及压力容器登记之申请”之网上进度查询等；市民可透过澳门政府服务手机应用程序、政府入口网站及本局网站查询有关申请手续的进度。
- 联络方法及服务信息：市民除了透过电邮、电话、传真及亲临本局等多种途径与本局联系，2018年亦新增了 WhatsApp 及 Wechat 在线查询服务，令部门与企业之间的沟通更直接及时。本局持续加强各项计划的宣传及推广，如透过电视节目进行讲解以及加强跟业界的联系。
- 方便程度和服务地点：继续深化“送服务上门”措施，且不断扩充服务地点。
- 服务态度方面，本局已要求人员耐心解答市民的查询，让市民了解服务的程序和手续，同时，为提升人员的服务质素，亦已安排人员参加培训。
- 内部流程方面：持续完善各项计划的行政手续，以及加强政府部门间的信息互联，从而达至便民简政。

## 5. 满意度调查趋势分析（与 2017 年比较）

### 5.1 一般公共服务

调查因素	分项内容	2017 年 (去年)		2018 年 (本年度)	
		满意度平均分	分项得分	满意度平均分	分项得分
方便程度	服务时间	4.750	5.000	5.000	5.000
	服务地点		5.000		5.000
	联络方法		4.500		5.000
员工服务	服务态度	4.500	5.000	5.000	5.000
	专业程度		4.000		5.000
	服务效率		4.500		5.000
	服务主动性		5.000		5.000
环境设备	舒适程度	-----	-----	-----	-----
	设施配置		-----		-----
内部流程	等候时间	-----	-----	-----	-----
	简捷程度		-----		-----
	公平性		-----		-----
服务效果	符合使用目的	4.000	4.000	5.000	5.000
服务信息	信息公开	5.000	-----	5.000	-----

	信息正确		5.000		5.000
电子服务	电子服务范围 足够性	5.000	5.000	5.000	5.000
	电子服务满意 程度		5.000		5.000
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.667	5.000	4.667	5.000
	指标满意度		5.000		5.000
	指标清晰度		4.000		4.000
整体服务满意度		4.000	4.000	5.000	5.000

调查因素	2017年(去年)	2018年(本年度)	与2017年比较
方便程度	4.750	5.000	+0.250
员工服务	4.500	5.000	+0.500
环境设备	-----	-----	-----
内部流程	-----	-----	-----
服务效果	4.000	5.000	+1.000
服务信息	5.000	5.000	-----
电子服务	5.000	5.000	-----
服务承诺	4.667	4.667	-----
整体服务满意度	4.000	5.000	+1.000

比较2017年与2018年，4个调查因素的整体评分有所上升。2018年的每一调查因素的满意度平均分均达满意的水平，其中“方便程度”、“员工服务”、“服务效果”、“服务信息”、“电子服务”及“整体服务满意度”给予“极满意”的评分。

## 5.2 监督、审批及执法性公共服务

调查因素	分项内容	2017年(去年)		2018年(本年度)	
		满意度平均分	分项得分	满意度平均分	分项得分
方便程度	服务时间	4.930	4.970	4.940	4.964
	服务地点		4.846		4.892
	联络方法		4.975		4.964
员工服务	服务态度	4.979	4.986	4.979	4.975
	专业程度		4.972		4.975
	服务效率		4.978		4.988
	服务主动性		4.978		4.976

环境设备	舒适程度	4.989	4.989	4.976	4.976
	设施配置		4.989		4.976
内部流程	等候时间	4.979	4.978	4.964	4.963
	简捷程度		4.978		4.964
	公平性		4.981		4.963
服务效果	符合使用目的	4.983	4.983	4.964	4.964
服务信息	信息公开	4.981	4.981	4.970	4.975
	信息正确		4.981		4.964
电子服务	电子服务范围 足够性	4.969	4.967	4.975	4.975
	电子服务满意 程度		4.972		4.974
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.978	4.970	4.963	4.962
	指标满意度		4.983		4.963
	指标清晰度		4.981		4.963
整体服务满意度		4.936	4.936	4.964	4.963

调查因素	2017年(去年)	2018年(本年度)	与2017年比较
方便程度	4.930	4.940	+0.010
员工服务	4.979	4.979	-----
环境设备	4.989	4.976	-0.013
内部流程	4.979	4.964	-0.015
服务效果	4.983	4.964	-0.019
服务信息	4.981	4.970	-0.011
电子服务	4.969	4.975	+0.006
服务承诺	4.978	4.963	-0.015
整体服务满意度	4.936	4.964	+0.028

比较 2017 年和 2018 年，3 个调查因素的评分有所提升，5 个调查因素的评分有所下降。2018 年的每一调查因素的满意度平均分均达满意的水平，且接近 5 分的极满意水平。2018 年调查得分最高为“员工服务”。

### 5.3 福利性公共服务

调查因素	分项内容	2017年(去年)		2018年(本年度)	
		满意度平均分	分项得分	满意度平均分	分项得分
方便程度	服务时间	4.779	4.779	4.750	4.781
	服务地点		4.774		4.698
	联络方法		4.785		4.769
员工服务	服务态度	4.825	4.845	4.805	4.850
	专业程度		4.811		4.786
	服务效率		4.814		4.790
	服务主动性		4.828		4.793
环境设备	舒适程度	4.819	4.819	4.749	4.763
	设施配置		4.818		4.735
内部流程	等候时间	4.754	4.733	4.723	4.751
	简捷程度		4.740		4.705
	公平性		4.788		4.713
服务效果	符合使用目的	4.763	4.763	4.735	4.735
服务信息	信息公开	4.717	4.701	4.655	4.652
	信息正确		4.734		4.658
电子服务	电子服务范围 足够性	4.646	4.639	4.601	4.552
	电子服务满意 程度		4.653		4.655
服务承诺	服务承诺范围 足够性	4.690	4.632	4.702	4.632
	指标满意度		4.717		4.752
	指标清晰度		4.721		4.728
整体服务满意度		4.745	4.745	4.774	4.773

调查因素	2017年(去年)	2018年(本年度)	与2017年比较
方便程度	4.779	4.750	-0.029
员工服务	4.825	4.805	-0.020
环境设备	4.819	4.749	-0.070
内部流程	4.754	4.723	-0.031
服务效果	4.763	4.735	-0.028
服务信息	4.717	4.655	-0.062
电子服务	4.646	4.601	-0.045

服务承诺	4.690	4.702	+0.012
整体服务满意度	4.745	4.774	+0.029

比较 2017 年和 2018 年，2 个调查因素的评分均有提升，7 个调查因素的评分有所下降。2018 年的每一调查因素的满意度平均分均达满意的水平。2018 年调查得分最高为“员工服务”。

## 6. 总结

总结是次调查结果，受访的服务对象均满意本局提供的各项服务。相比 2017 年，2018 年三项公共服务中，“一般公共服务”、“监督、审批及执法性公共服务”及“福利性公共服务”评分均有所提升。各项服务指标满意度平均数在“满意”值区间。每份调查问卷，均是宝贵及具参考价值的意见，本局各相关附属单位会认真参考受访者的意见，采取具针对性的措施完善本局的各项服务，以达致不断优化服务质素的目的。同时，本局每年将继续以问卷的形式收集意见，并按照「公共服务评审委员会」制定的指引内容，持续优化和完善服务质素。